Crynodeb Gweithredol

Cefndir

Cefais fy mhenodi'n ffurfiol fel Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol gan yr Arglwydd Ganghellor yn Chwefror 2004, â phwerau llawn dan Ddeddf Mynediad at Gyfiawnder 1999 mewn perthynas â Chymdeithas y Cyfreithwyr yng Nghymru a Lloegr. Fel Comisiynydd, rwy'n edrych ar allu Cymdeithas y Cyfreithwyr i ymdrin â chwynion sy'n cael eu gwneud yn erbyn ei haelodau mewn modd effeithlon ac effeithiol, ac yn adolygu ei phrosesau o'r naill ben i'r llall.

Ar y pryd roedd angen gwella perfformiad Cymdeithas y Cyfreithwyr ar frys, felly trefnais strategaeth i gael fy Swyddfa'n weithredol cyn pen 6 mis, gan gynnal trafodaethau ystyrlon yr un pryd â Chymdeithas y Cyfreithwyr ynglŷn â'r mater o ofyn am ei chynllun gwella cyntaf.

Roedd gosod targedau'n un o'r pwerau statudol a oedd ar gael i mi, ac fe'i defnyddiais er mwyn cael Cymdeithas y Cyfreithwyr i ganolbwyntio ar y meysydd hollbwysig yr oedd yn rhaid iddi ei gwella. Ond modd o wneud rhywbeth oedd y targedau; rhaid oedd canolbwyntio drwy'r adeg, nid ar y meysydd hynny lle'r oedd targedau'n cael eu gosod, ond ar wella'r gwasanaeth cyfan. Roedd yn amlwg, wrth anelu tuag at dargedau cyraeddadwy ar gyfer gwella perfformiad, y byddai ar Gymdeithas y Cyfreithwyr angen rhaglen dair blynedd o leiaf er mwyn gweithredu a sefydlu'r newidiadau angenrheidiol.

Fodd bynnag, cafodd Cymdeithas y Cyfreithwyr a'i changhennau ymdrin â chwynion anhawster i fodloni'r gofyniad i gyflwyno cynllun gwella cymwys ar gyfer ymdrin â chwynion bob blwyddyn. Bu'n rhaid i mi ddatgan ddwywaith nad oedd y cynllun a gyflwynwyd yn ddigonol er mwyn symud Cymdeithas y Cyfreithwyr ddigon yn ei blaen i allu ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn effeithlon; canlyniad hyn oedd bod Cymdeithas y Cyfreithwyr wedi cael ei chosbi ddwywaith.

- Cafodd y Cynllun ar gyfer 2006-7 ei ddatgan yn annigonol ym Mai 2006 a thalwyd cosb o £220,000 gan Gymdeithas y Cyfreithwyr.
- Cafodd y Cynllun ar gyfer 2008-9 a gyflwynwyd gan y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol ei ddatgan yn annigonol a rhoddwyd cosb o £275,000 i Gymdeithas y Cyfreithwyr ym Mehefin 2008. Fodd bynnag, yn dilyn cyfres o drafodaethau gyda Chymdeithas y Cyfreithwyr, llwyddasom i gael setliad rheoleiddiol, a oedd yn golygu bod y gosb yn cael ei buddsoddi mewn mesurau gofal cleientiaid gan Gymdeithas y Cyfreithwyr. Cyhoeddwyd y mesurau hyn yn Chwefror 2009[1].

Roedd perfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn is na'r hyn yr oedd wedi ymrwymo iddo ar sawl adeg arall hefyd. Serch hynny, yr oedd yn well gennyf bob amser roi pob cyfle i Gymdeithas y Cyfreithwyr wella'i pherfformiad a buddsoddi mewn ymdrin â chwynion yn hytrach na gorfod cosbi.

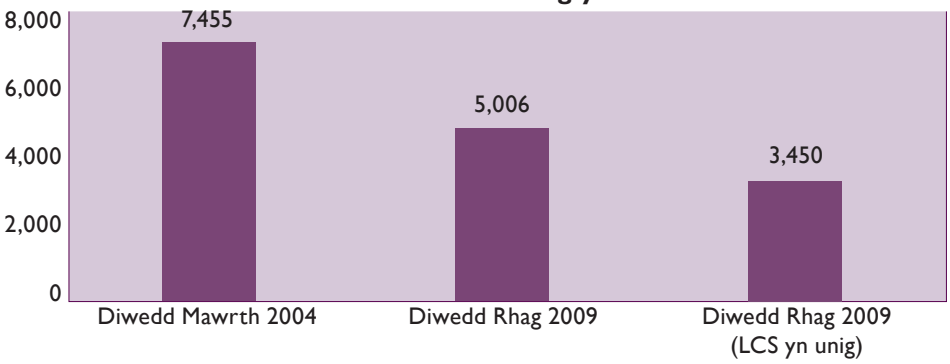
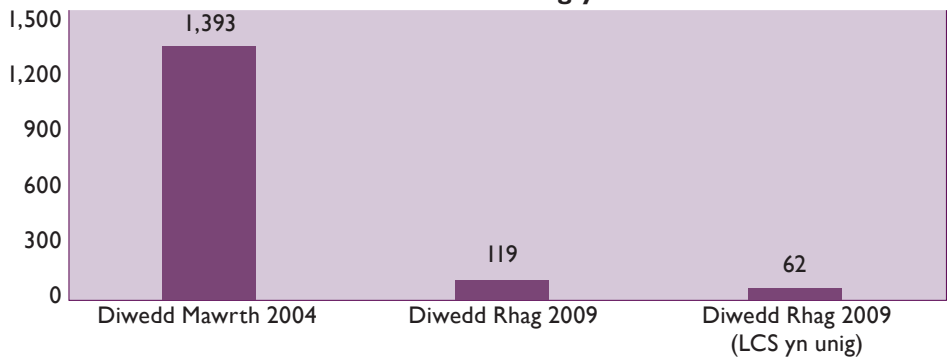
[1] Datganiad i'r wasg ar y cyd gan y Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol a Chymdeithas y Cyfreithwyr, 4 Mawrth 2009

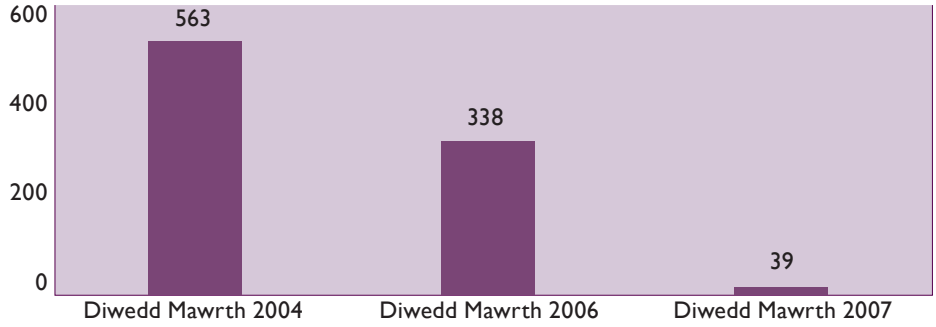
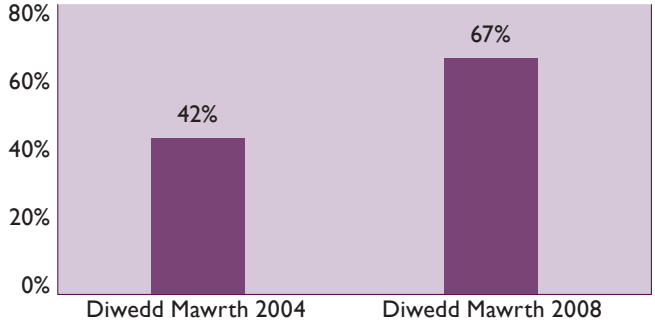
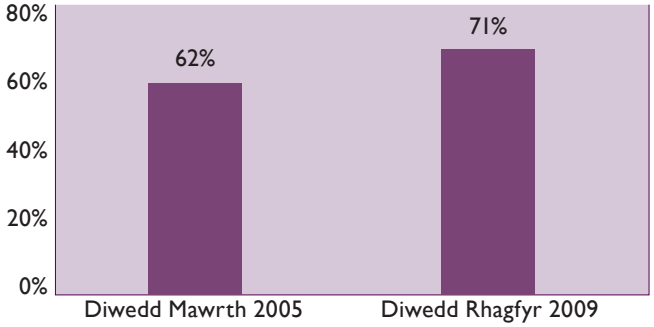
Y prif gyflawniadau

Yn 2004, y nod rheoleiddiol gyda Chymdeithas y Cyfreithwyr oedd symud ei systemau ymdrin â chwynion oddi wrth argyfwng a pherfformiad gwael a thuag at ddarparu gwasanaeth effeithlon ac effeithiol i ddefnyddwyr a'r proffesiwn cyfreithiol. Mae'r nod rheoleiddiol hwn wedi'i gyflawni ym mhob un o'r prif feysydd sy'n ymdrin â chwynion ac mae wedi arwain at y canlynol:

- cwblhau'r broses o ymdrin â chwynion yn gyflymach;
- gwell ansawdd a chysondeb;
- gwell profiad i ddefnyddwyr; a
- llai o waith yn disgwyl i gael ei wneud.

Mae'r tabl isod yn crynhoi rhai o'r prif welliannau mesuradwy a gyflawnwyd drwy drefniadau rheoleiddio effeithiol ar gyfer system ymdrin â chwynion Cymdeithas y Cyfreithwyr:

Maes perfformiad	Canlyniadau cyn ac ar ôl i mi fel Comisiynydd osod targedau
Lefelau gwaith ar y gweill yn yr LCS a'r SRA	**Gwaith ar y gweill yn yr LCS a'r SRA – Mawrth 2004 i Ragfyr 2009** 
Achosion dros 12 mis oed	**Cyfanswm yr achosion yn yr LCS a'r SRA sydd dros 12 mis oed – Mawrth 2004 i Ragfyr 2009** 

Maes perfformiad	Canlyniadau cyn ac ar ôl i mi fel Comisiynydd osod targedau
Achosion dros 18 mis oed	**Achosion yn yr LCS a'r SRA sydd dros 18 mis oed – 2005 i 2007** 
Canran yr achosion a gaewyd cyn pen 3 mis	**Canran achosion yn yr LCS a'r SRA a gaewyd cyn pen 3 mis – Mawrth 2004 i Fawrth 2008** 
Mynegai Bodlonrwydd Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyfreithiol	**Perfformiad yn erbyn Targed/Argymhelliad yr Ombwdsmon** 

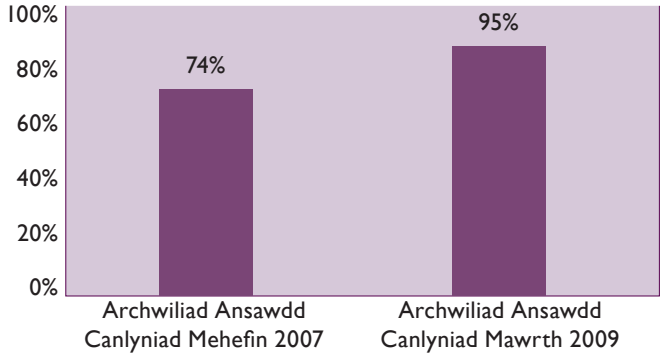
Maes perfformiad	Canlyniadau cyn ac ar ôl i mi fel Comisiynydd osod targedau

Canran yr achosion lawndal Iechyd Glo lle dyfarnwyd iawndal am y didyniad ac am wasanaeth gwael

Canran yr achosion lawndal Iechyd Glo lle dyfarnwyd iawndal am y didyniad ac am wasanaeth gwael

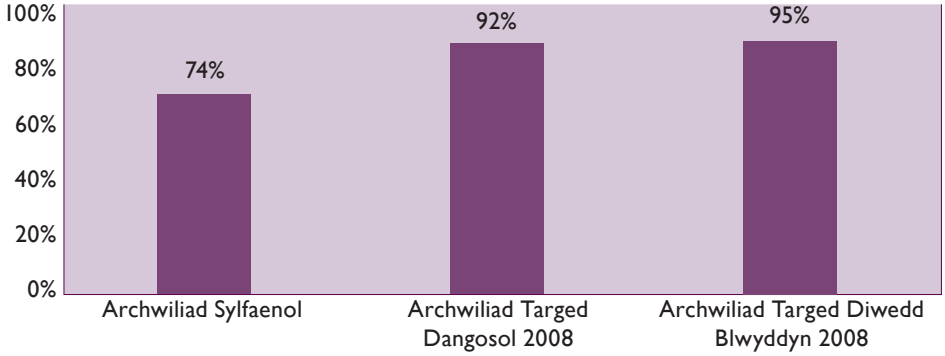
Canran o achosion y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol lle cafwyd canlyniad rhesymol i'r defnyddiwr

Canran o achosion yr LCS lle cafwyd canlyniad rhesymol i'r defnyddiwr



Perfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn ystod 2008-2009

Perfformiad yr LCS yn erbyn y Targed Ansawdd 2008 i 2009



Cyhoeddi safon ar gyfer cwynion cwsmeriaid

Mae angen i ddefnyddwyr fod yn ymwybodol o'r gwasanaeth y gallant ei ddisgwyl wrth gyflwyno cwyn. Nid oedd Cymdeithas y Cyfreithwyr yn cyhoeddi ei safonau gwasanaeth yn 2004. Cyhoeddwyd y rhain yn 2006, ac mae hynny'n golygu y gall defnyddwyr yn awr gymharu'r safon a dderbynnir â'r safon a ddisgwylir.

Roedd cyflawniadau ehangach hefyd, a chredaf ei bod yn bwysig inni edrych ar ddau o'r rheini, gan eu bod yn dangos pa mor bell yr ydym wedi dod o ddyddiau'r argyfwng yn 2004:

- Gadael etifeddiaeth gref i'r proffesiwn cyfreithiol, gan gynnwys buddsoddi mewn gofal cleientiaid. Ym Mawrth 2009, gwnaethpwyd cyhoeddiad ar y cyd[2] gan Gymdeithas y Cyfreithwyr a minnau ynglŷn â chytundeb i Gymdeithas y Cyfreithwyr fuddsoddi swm sylweddol o arian (£275,000) mewn nifer o wahanol fesurau gofal cleientiaid wedi'u cynllunio er mwyn gwella gallu a chapasiti yn y proffesiwn cyfreithiol, gan gynnwys gwasanaeth ymgynghorol i helpu i wella cwmnïau cyfreithwyr a nodwyd fel rhai sydd angen cymorth â gofal cleientiaid ac ymdrin â chwynion. Fel rhan o'r fenter hon bydd dau le ychwanegol y flwyddyn yn cael eu hariannu am 5 mlynedd dan Gynllun Mynediad Amrywiaeth Cymdeithas y Cyfreithwyr. Bwriad y cynllun hwn yw annog mwy o bobl o gefndiroedd amrywiol i ymuno â'r proffesiwn cyfreithiol.
- Gwella ansawdd a chysondeb y system ymdrin â chwynion ar gyfer cleientiaid sy'n agored i niwed. Yn Ionawr 2008 cyhoeddais Adroddiad Arbennig[3] yn edrych ar y modd yr oedd y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol a'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr yn ymdrin â chwynion yn ymwneud ag lawndal Iechyd Glo. Cymerodd y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol gamau i fynd i'r afael â'r 13 maes y nodwyd bod angen gwneud rhywbeth yn eu cylch yn yr Adroddiad Arbennig.

Dangosodd ymchwiliad arall gan fy Swyddfa yn Hydref 2008 welliant yn y modd yr ymdrinnid â'r achosion hyn yn y 5 mis ar ôl cyhoeddi'r adroddiad. O ganlyniad i'r Adroddiad, mae symiau yn amrywio o £229 i £5625 wedi'u talu'n ôl i lowyr unigol gan Gymdeithas y Cyfreithwyr hyd yn hyn lle'r oedd ad-daliad llawn am unrhyw ddidyniad amhriodol a wnaethpwyd gan y twrnai wedi bod yn ddyledus.

Beth wnaeth y gwahaniaeth?

Roedd nifer o ffactorau yn gyfrifol, gyda'i gilydd, am ganiatáu i Gymdeithas y Cyfreithwyr gael ei rheoleiddio'n effeithiol ac am y gwelliannau yn ei pherfformiad. Y ffactorau hyn oedd:

- annibyniaeth fy Swyddfa i oddi ar y proffesiwn cyfreithiol;
- fy mhwerau i ymchwilio ac i archwilio cwynion;
- cymhwyso Egwyddorion Gwell Rheoleiddio yn gyson i reoleiddio swyddogaethau ymdrin â chwynion Cymdeithas y Cyfreithwyr;
- llywodraethu da yn fy Swyddfa i drwy fy Mwrdd Cynghori a Defnyddwyr;
- cael gweithlu medrus a hyblyg;
- system rheoli perthynas dda gyda Chymdeithas y Cyfreithwyr a rhanddeiliaid eraill;
- cadw at y weledigaeth ar gyfer yr hyn y gellid ei gyflawni.

Perfformiad Cymdeithas y Cyfreithwyr yn 2009

O 1 Ebrill 2009 ymlaen, newidiwyd fy mhwerau gan yr Ysgrifennydd Gwladol ac Arglwydd Ganghellor, er mwyn eu gwneud yn gyson â blaenoriaethau'r llywodraeth ar gyfer y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol o ganlyniad i Ddeddf Gwasanaethau Cyfreithiol 2007. O ganlyniad i'r Ddeddf hon sefydlir Bwrdd Gwasanaethau Cyfreithiol fel rheoleiddiwr goruchwyliol ar gyfer pob un o'r cyrff proffesiynol cyfreithiol. Mae'n gwbl weithredol er 1 Ionawr 2010. Yn ychwanegol at hyn sefydlir y Swyddfa Cwynion Cyfreithiol, sy'n ymdrin â chwynion am dwrneiod, ac sy'n annibynnol ar eu cyrff proffesiynol cyfreithiol. Disgwylir y bydd yn dechrau ymdrin â chwynion yn hydref 2010.

---

[2] Datganiad i'r wasg ar y cyd gan y Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol a Chymdeithas y Cyfreithwyr, 4 Mawrth 2009

[3] Investigation into the handling of Coal Health Compensation Scheme complaints by the Legal Complaints Service and the Solicitors Regulation Authority – Adroddiad Arbennig gan y Comisiynydd Cwynion Gwasanaethau Cyfreithiol a gyhoeddwyd yn Ionawr 2008

[4] Y Weithrediaeth Gwell Rheoleiddio – 5 Egwyddor ar gyfer rheoleiddio da (tryloyw, atebol, cymesur, cyson a thargedu at achosion lle mae angen gweithredu yn unig).

Roedd y newid yn fy mhwerau'n cydnabod y gwelliannau a sicrhawyd wrth ymdrin â chwynion, ac roedd yn fy ngalluogi i oruchwylio Cymdeithas y Cyfreithwyr yn barhaus, er mwyn sicrhau bod lefelau perfformiad yn cael eu cynnal neu eu gwella yn ystod y cyfnod yn arwain at sefydlu'r Swyddfa Cwynion Cyfreithiol.

Fy nod ar gyfer 2009, felly, oedd dal i ddylanwadu ar berfformiad canghennau ymdrin â chwynion Cymdeithas y Cyfreithwyr – y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol a'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr – er mwyn sicrhau mwy o welliannau yn y ffordd y maent yn ymdrin â chwynion. Dylai hyn helpu i osgoi unrhyw lithriant yn eu perfformiad gan fod fy rôl i fel rheoleiddiwr goruchwyliol wedi dod i ben yn niwedd Rhagfyr 2009, a chan y bydd fy Swyddfa'n cau ar 31 Mawrth 2010.

Targedau ar gyfer 2009

Gosodais dri tharged a gwneuthum bum argymhelliad, i ymdrin â'r meysydd sy'n dal yn flaenoriaethau allweddol, ar gyfer y cyfnod o 1 Ebrill 2009 hyd 31 Rhagfyr 2009.

Crynodeb Cyffredinol o Berfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn 2009

Meysydd Targed y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol	**Cyflawniad o gymharu â'r Targedau**
Targed 1 – Ymchwilio a chwblhau o leiaf 87% o'r achosion cyn pen 6 mis ar ôl eu derbyn	CYRRAEDD
Targed 2 – Ymchwilio a chwblhau 100% o'r achosion cyn pen 12 mis, ac eithrio mewn amgylchiadau eithriadol	CYRRAEDD
Targed 3 – Cynnal lefelau gwaith ar y gweill yn 3445 tan 31 Rhagfyr 2009	CYRRAEDD

Argymhelliad R1 – Systemau a Phrosesau

Dylai Cymdeithas y Cyfreithwyr sicrhau bod ganddi systemau a phrosesau digonol a chymwys i fonitro a gwerthuso perfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn erbyn cynllun ymdrin â chwynion y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol.

Addawodd Cymdeithas y Cyfreithwyr i mi ar ddechrau'r flwyddyn y byddai'n sicrhau bod ganddi systemau a phrosesau cymwys i fonitro a gwerthuso perfformiad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn erbyn ei gynllun ymdrin â chwynion ei hun yn fisol.

Argymhelliad R2 – Samplau Nodweddiadol

Dylai Cymdeithas y Cyfreithwyr sicrhau bod mesuriad y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol o'i darged ansawdd yn seiliedig ar sampl nodweddiadol o achosion yn hytrach na sampl o adolygiadau o ffeiliau.

Ystyriodd Cymdeithas y Cyfreithwyr fy argymhelliad ond penderfynodd fabwysiadu'r dull sy'n cael ei ddefnyddio gan y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol sy'n mesur sampl o waith gweithwyr achos unigol, yn hytrach na sampl nodweddiadol o achosion. Nid wyf yn credu bod y dull samplo a fabwysiadwyd gan y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol mor gadarn ag y mae'r argymhelliad yn gofyn amdano.

Yn dilyn trafodaethau mae'r Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol bellach yn cynnal archwiliad sampl nodweddiadol o ffeiliau achosion yn 2010, a bydd yr archwiliad yn dangos y canlyniadau.

Argymhelliad R3 – Achosion sy'n cael eu Cyfeirio at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol

Dylai Cymdeithas y Cyfreithwyr sicrhau bod y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn dal i anelu at darged presennol yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol a bennwyd gan y Comisiynydd ar gyfer 2008/09, a bod y modd y mae'r Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol wedi ymdrin â'r achos yn cael ei gefnogi mewn 78% neu fwy o'r achosion sy'n cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol.

Cofnodwyd perfformiad o 71% yn erbyn perfformiad o 78% a oedd yn cael ei argymell.

Argymhelliad R4 – Rheoli Adnoddau Staff

Dylai Cymdeithas y Cyfreithwyr sicrhau bod y Gwasanaeth Cwynion Cyfreithiol yn cymryd camau i leihau ei gymhareb staff cymorth a staff gweithredol o 43% i ffigur sy'n fwy cydnaws ag argymhelliad adroddiad PA Consulting, 'Designing the Office for Legal Complaints', sef 15% - 25%.

Cyflawnwyd y canlynol:

	Mawrth 2009	Rhagfyr 2009
Rheolwyr	56.39 (15.5%)	51.89 (16%)
Gweithwyr achos	202.22 (55.7%)	189.99 (58%)
Cymorth	104.42 (28.7%)	83.57 (26%)
CYFANSWM	363.03	325.45

Argymhelliad yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr

Dylai Cymdeithas y Cyfreithwyr annog yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr i geisio sicrhau bod pob achos yn cael ei ymchwilio a'i gwblhau, ei baratoi'n llawn a'i gyflwyno i'r Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr, cyn pen 12 mis. Byddai hyn yn welliant o'r targed presennol o 18 mis, y dylai'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr ei gadw fel uchafswm.

Yn ôl yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr, ers Ebrill 2009, mae wedi cyflwyno 22 achos i'r Tribiwnlys Disgyblu Cyfreithwyr, a chafodd 5 ohonynt (23%) eu cyflwyno cyn pen 12 mis. Cyflwynwyd y gweddill i gyd cyn pen 18 mis.

Gwaith Fy Swyddfa – Paratoi ar gyfer cau

Pan gefais fy mhenodi gwyddwn pe bai fy Swyddfa'n llwyddo i wella'r modd yr oedd Cymdeithas y Cyfreithwyr yn ymdrin â chwynion, y byddai ei llwyddiant yn golygu y gallai gau ei drysau gan y byddai wedi cyflawni ei gwaith. Mae hynny bellach yn bosibl, a thrwy gydol y flwyddyn hon rwyf wedi bod yn cynllunio'n rhagweithiol, ac yna'n gweithredu, y camau ar gyfer cau fy Swyddfa i bob pwrpas ar 31 Mawrth 2010.

Er gwaethaf ansicrwydd fy staff ynglŷn â'u dyfodol, maent wedi cyflawni gwaith fy Swyddfa mewn ffordd broffesiynol. Mae hyn yn glod i bob un ohonynt fel unigolion, ac i'w hymroddiad i mi ac i ddefnyddwyr gwasanaethau cyfreithiol.

Argymhellion ar gyfer cyrff rheoleiddio yn y dyfodol

Yn dilyn y profiad hwn, teimlaf fod argymhellion y byddwn yn hoffi eu gwneud er mwyn helpu cyrff rheoleiddio yn y dyfodol. Dyma'r argymhellion:

- **Byddwn yn argymell bod y llywodraeth, lle bo'n briodol, yn rhoi hawl i gyrff rheoleiddio ddirwyo (yn enwedig lle mae angen iddynt wella perfformiad yn sylweddol a/neu lle mae'r corff sy'n cael ei reoleiddio wedi dangos ystyfnigrwydd ar ryw adeg) o fewn fframwaith addas ar gyfer hynny.**

- **Byddwn yn argymell bod y llywodraeth, wrth sefydlu cyrff rheoleiddio yn y dyfodol, yn ystyried darparu sgôp i fuddsoddi arian gan y rhai hynny sy'n cael eu rheoleiddio, er mwyn cyflawni'r amcanion statudol.**

- **Byddwn yn argymell bod cyrff rheoleiddio yn y dyfodol yn defnyddio prosesau archwilio ac ymchwilio fel sail i bennu targedau a gwella perfformiad. Byddwn hefyd yn argymell i'r llywodraeth y dylai cyrff rheoleiddio yn y dyfodol gael y gallu i ymchwilio ac archwilio fel y bo'n briodol o fewn eu fframwaith statudol.**